

四川省交通运输厅

川交函〔2020〕5号

四川省交通运输厅关于 做好2020年道路水路春运有关工作的通知

各市（州）交通运输局，厅直有关单位，厅机关有关处（室）：

2020年春运自1月10日开始至2月18日结束，共计40天。按照国家发展改革委、交通运输部等九部门《关于全力做好2020年春运工作的意见》（发改运行〔2019〕1945号）、《交通运输部关于做好2020年春运工作的通知》（交运函〔2019〕976号）工作要求，结合我省2020年道路水路春运工作实际及春运形势分析，提出以下工作要求，请认真抓好贯彻落实。

一、准确把握春运形势，切实加强组织领导

（一）科学研判形势。2020年春节是近8年最早的农历新年。经预测分析，2020年春运，我省道路客运量预计约为8000万人次，同比下降8%；水路客（渡）运量预计约为591万人次，与往年持平。我省道路水路春运工作将主要面临以下形势：一是高峰时段运输压力较大。节前学生流与务工流、探亲流等客流将高度叠加，节后客流将呈现“双高峰”，春节假期期间，反向客流将会呈现一定增长，旅游人数大幅增加，成都、巴中、南充、达州、泸州、宜宾等进出务工人员较多。二是道路与铁路、民航中转换

乘短途客流大幅上升。全国铁路客运量预计将增长 8%，民航客运量预计将增长 8.4%，需要中转换乘的短途客流相应大幅增长，加上成昆铁路中断后，铁路沿途成都、凉山、攀枝花等节点市（州）的交通集疏运压力较大。三是安全生产形势严峻，应急保障压力较大。受车流客流量剧增、浓雾低温天气等影响，行车环境更为复杂，道路交通安全风险高于平时，特别是春节期间农村地区人流、车流剧增，而农村地区道路等级较低，交通安全管理基础相对薄弱，将给公路运输组织调度和安全应急保障工作造成很大压力。四是高速公路省界收费站取消，保通保畅压力增大。受取消高速公路省界收费站、假期高速公路小型客车免费通行政策等因素的影响，春节期间群众自驾车出行比例将会继续提高，路网流量将进一步提升。加之春运期间正值取消高速公路省界收费站系统适应期，因联网收费系统、ETC 门架及车道系统、收费软件模块调试等运行不够稳定导致的收费异常，容易引起高速公路收费站进出站拥堵，增加高速公路保通保畅压力。各地、各单位要保持清醒认识，坚决克服麻痹思想，早谋划早部署早落实，加快补齐突出短板，充分做好面对最困难情况的各项准备。

（二）强化组织领导。2020 年是全面建成小康社会和“十三五”规划的收官之年，圆满完成春运任务对保障广大人民群众切身利益、促进全社会和谐稳定具有重大意义。各地、各单位要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，要进一步弘扬“两路”

精神，强化责任担当和为民情怀，切实将春运作为交通运输系统开年工作的头等大事，以强烈的责任感、紧迫感和使命感切实做好春运各项工作。为加强 2020 年春运工作组织领导，省厅成立以主要领导为组长的领导小组（见附件），各地交通运输主管部门和行业管理机构也要成立相应机构，在地方党委、政府的统一领导下，与发展改革、公安、应急管理、铁路、民航、工会、共青团和气象等部门密切配合，形成上下衔接、左右互通、反应灵敏、运转高效的春运工作体系，全力打造“平安春运、便捷春运、温馨春运、诚信春运、绿色春运”。要贯彻落实好服务保障农民工“专列专车专项行动”工作，切实增强农民工获得感、幸福感和安全感。

二、着力优化运输组织，做好保通保畅工作

（一）统筹运力调配。各地要在科学研判春运形势特点、分析运输需求的基础上，督促指导运输企业根据客流流量、流向变化，深入挖掘运力潜能，科学制定运输方案，优化运输组织调度，重点加强客运枢纽、铁路客运站、机场、旅游景区等客流密集地区运力供给。要视情增开加班车船，科学调度发班频次，提高客流密集地点的集疏运能力。要适时增开农村客运、城乡公交、定制客运、预约响应式客运，切实保障群众出行需求。要统筹组织运输企业做好生产生活重点物资运输，全力保障经济运行需求和节日市场供应。

（二）强化运输衔接。各地要扎实开展农民工专列（专车）专项行动。针对集中出行农民工，提供专车接驳服务，重点衔接

农民工专列（专厢）；深入农民工务工场地，提供包车服务，最大程度方便农民工中转换乘。要主动对接铁路、民航等部门，强化城市轨道交通、公交与干线运输方式在运力、班次、时刻上的协同衔接。要科学调度道路客运、城市公交和出租汽车运力，提高“最先和最后一公里”出行效率，积极引导旅客选择绿色、低碳和集约化出行方式，鼓励公众乘坐城市公共交通工具。

（三）加强路网保畅。各地、各单位要充分利用信息技术手段，分析研判车辆流量、流向情况，加强对重点路段路网运行实时动态监测，及早发现和处置拥堵情况。要通过收费站、路段 LED 显示屏、FM101.7 交通广播、网络等渠道及时发布实时路况、气象预警、交通管制、分流绕行等信息，引导旅客合理安排出行计划。要加强高速公路收费站出入口的动态监测，制定突发情况处置预案，确保取消省界收费站后通行效率大幅提高。要加大公路巡查力度，强化与公安交警、管养单位的协同配合，及时处理病害，整治隐患，确保路网运行安全畅通。要合理安排公路养护施工作业计划，除应急抢险和重要工程外，节日期间原则上暂停影响正常通行的施工作业。

三、强化行业安全监管，全力做好应急保障

（一）落实安全责任。各地、各单位要始终把安全放在春运工作的首位，严格部门监管责任，强化企业主体责任，督促运输企业严格落实各项安全管理制度、安全操作规程和安检措施，切实做到安全责任、管理、投入、培训和应急救援“五到位”，坚决

遏制重特大事故发生。要妥善处理好机构改革与稳定的关系，做到改革期间思想不乱、工作不断、队伍不散、干劲不减，决不能因为改革影响春运安全。

（二）狠抓隐患排查。各地要督促道路水路运输、公交、地铁和汽车客运站、渡口码头等企业和单位组织开展安全隐患大排查。全面开展企业资质、人员资格审查和车辆日常维护制度落实检查，要特别注意加强对借调外地运力的企业经营资质、从业人员资格和车辆（船舶）技术状况的审验检查。凡从业人员资格、车船技术状况不合格的，一律不得参加春运。要重点加强对农村道路事故多发路段排查，依靠乡镇党委政府和基层组织，重点排查道路、客运车辆情况，消除安全隐患。要组织力量，下沉一线，按照“全覆盖、严执法、零容忍”的原则，采取“四不两直”方式，针对汽车客运站、农村客运、重点渡口码头、城市轨道交通、高速公路服务区、重点桥隧、工程建设等关键节点，以及“两客一危”“四类重点船舶”等重点领域，深入开展春运安全生产大督查，及时发现安全隐患并消除事故苗头。

（三）加强安全监管。各地要加强与发改、公安、应急等部门的协调联动，严厉打击春运期间恶意涨价、非法营运、货车超限超载等违法违规行为。道路运输要充分利用重点营运车辆联网联控系统和视频监控系统，督促企业严格执行“三关一监督”“三不进站、六不出站”、客运班线实名制售检票和寄递物流“三个100%”等制度规定，严厉查处超员、超载、超速、疲劳驾驶、屏蔽监控

系统等违法违规行为。要督促企业组织开展驾驶员冬季行车专项培训教育，进一步提升驾驶员安全行车意识和应急处置能力。要切实抓好《危险货物道路运输规则》系列标准宣贯实施，严防危货事故发生。**水路运输**要加大旅游区、渡口、水库、通航密集区等水上交通活动频繁水域的安全监管，加大巡查频次。要充分运用视频监控手段，严格落实“六不发航”“签单发航”“救生衣行动”等制度，严厉打击船舶超员、恶劣天气下冒险航行、非客船载客、私自装载易燃易爆物品等违法违规行为。**高速公路**要配合做好路面安全管控和事故的规范处理，及时进行清排障，严防“二次事故”。**公路管理**要加强地灾、水毁、山区路段、重点桥梁、隧道的监测巡查，及时发现并消除公路安全隐患。**工程建设领域**要以在建交通建设项目施工现场安全管理为重点，大力推进“平安工地”建设，对停工项目要设置明显警示警告标志。项目复工也要按规定严格履行复工安全手续。

（四）强化应急保障。各地要在当地春运工作机制框架下，会同公安、气象等部门进一步完善春运应急保障联动机制，完善特殊情况下的应急管理分析研判、监测预警、信息报送、协同联动等工作制度。要组织运输企业完善应急方案，特别是雨雪、大雾、冰冻等恶劣天气下道路通行疏导管控和车辆安全运行应急保障方案，加强应急队伍建设，提高应急处置能力。要密切关注行业涉稳动态，配合公安机关加强道路、水路运输反恐防范和维稳工作。

四、着力优化运输服务，提升服务质量水平

（一）提升出行体验。各地要组织运输企业根据旅客流量、流向，及时增开售票窗口和农民工专用购票窗口，延长售票时间和车票预售期，增设自动售（取）票设备。要依托全省汽车客运联网售票系统，拓展覆盖范围，进一步完善网络、电话、手机、自助售票终端等多种售票渠道，为旅客提供全天候、方便快捷的网络售票服务。要进一步丰富票证媒介，推进票务“无纸化”，扩大人脸识别、刷证进站检票乘车应用范围，加强智能问询、移动支付等便捷化服务应用。要督促企业严格执行客运服务标准规范，科学设置安全警示、指引标识，推动城市轨道交通安检流程优化，减少旅客重复安检。

（二）实化便民举措。各地、各单位要持续深入开展“情满旅途”活动，在春运首日举办“情满旅途”活动启动仪式。要进一步改善候乘环境，在主要枢纽场站设立爱心通道、母婴哺乳区、老弱病残孕旅客候车室和医疗服务点，提供免费 WIFI、热开水、手机充电等服务。在有条件的汽车客运站、渡口码头、收费站、养护站、高速公路服务区、超限检测站等地设置便民服务点，提供志愿者服务。要做好高速公路预约通行服务保障，严格落实重大节假日小客车免费通行政策，加强高速公路服务区服务保障工作，确保服务区基本功能完善，食品、油品储备充足，公共场区干净卫生、秩序良好。要深入开展交通运输领域“厕所革命”，强化汽车客运站和高速公路服务区厕所保洁服务，缓解高峰期如厕难问

题。要督促客运枢纽场站和运输企业认真落实《军人抚恤优待条例》等制度规定，细化完善军人、消防救援人员优先服务措施。

（三）畅通诉求渠道。各地要保障 12328 交通运输服务监督电话、12122 高速公路服务热线电话和 12395 水上遇险求救电话平稳运行，同时做好 12345 政务服务热线转办交通运输系统工单的及时、有效办理，适当增配工作人员，并进一步加强服务电话宣传，提升服务电话社会知晓度，及时回应社会关切。

五、加强信用交通建设，营造诚信春运氛围

（一）加大信用管理。各地、各单位要大力推进信用交通建设，对严重违法失信的客运企业和驾驶员要建立失信记录，对多次发生严重违法违规行为的要及时推送至全国信用信息共享平台，纳入联合惩戒并向社会公布。要依法严惩乘客“霸座”、“车闹”、逃票、干扰司机驾驶等不文明行为，维护良好出行秩序。要督促企业加强个人信息保护，严禁非法收集使用旅客个人信息，不得向第三方泄露、非法出售个人信息。

（二）做好宣传报道。各地、各单位要充分利用门户网站、微博、微信等载体，广泛宣传春运政策、措施和做法，深入挖掘春运一线干部职工的先进事迹，集中展现交通运输行业形象。厅将在门户网站开辟 2020 年春运专栏，加强对春运安排部署、“情满旅途”、在线访谈、交通运输部“邀您共同话春运”和春运检查等活动的宣传报道。各地要积极向交通运输部、省厅和有关新闻媒体提供各类宣传素材（部春运专用邮箱：zhchy@mot.gov.cn。图片

为 jpeg 格式，视频为 wmv 格式）。各地自行下载印刷“情满旅途”春运宣传海报（邮箱：zhcy2019@163.com, 密码：chunyun2020），并组织在重点场所及时张贴。各地要组织有关单位和企业及时完成部“邀您共同话春运”活动网址链接（<http://chunyun.itsc.cn>），适时推送活动信息，提高旅客参与度。交通运输部将对海报张贴、活动推广等内容进行暗访抽查。

（三）加强文明交通绿色出行引导。各地、各单位要加大文明出行宣传引导力度，通过媒体报道、张贴标语、志愿服务、播放宣传视频等方式，引导乘客文明出行，及时宣传春运中的诚信文明现象，曝光有恶劣影响的失信和不文明行为，推动形成文明守信的春运环境。

六、加强值班值守，及时报送信息材料

（一）加强值班值守，有效应对突发情况。各地要严格执行 24 小时专人值班和领导带班制度，并安排信息技术保障人员一并参与值班。要认真做好值班记录，全面掌握春运期间道路水路整体情况，及时发现并协调解决突发事件和重大问题。各地、各单位要严格按照《四川省交通运输厅关于进一步规范和加强突发事件信息报送工作的通知》（川交发明电〔2017〕37 号）要求及时报送道路水路运输事故或险情（厅值班室电话：028—85553206、85583207，传真：028—85525338）。请路网中心按照《公路交通阻断信息报送制度》规定，通过“交通运输部路况信息系统”实时填报公路交通阻断与突发事件信息，每日 9:00 和 15:00 前，将

公路网运行与突发事件处置情况报部路网中心。

（二）加强信息报送，做好工作总结。请厅运管局按交通运输部要求每日 9:00 前通过电子邮箱报送前一日道路旅客运输信息；2020 年 1 月 24 日（农历大年三十）9:00 前报送节前春运道路客运基本情况；1 月 26 日（农历正月初二）、30 日（农历正月初六）9:00 前，分别报送当日客运量预测数以及春节黄金周前半程和春节假期期间道路客运基本情况（以上信息同时抄送厅春运办）。成都是部列为的春运重点城市，要重点做好客流监测、数据上报等工作。请厅航务局每日 10:00 前通过水路运输建设综合管理信息系统报送前一日水路旅客运输信息和当日水路旅客客运量预测数；将水路春运工作负责人和联系人信息于春运开始 5 天前通过水路运输建设综合管理信息系统进行填报。请路网中心按照交通运输部关于做好 2020 年春运工作的通知要求将有关人员信息、值班表、分析报告、相关总结报部路网中心并抄送厅春运办；请厅高速公路监控结算中心按交通运输部要求在春节假期每日 12:00 前通过部“免通数据填报系统”完成免通数据报送，1 月 30 日 14:00 前通过系统上报春节假期免通数据估算情况。请各地、各单位于 1 月 15 日前将春节假期值班安排表、值班电话等信息报厅春运办；2 月 20 日前将春运工作全面总结报告报厅春运办。

以上信息除工作总结和系统填报信息外同时抄送厅值班室。

请各地、各单位春运办负责人和春运工作联络员加入“四川 2020 春运”微信工作群。

厅春运办联系人：宋薇平、李彦伶、王予瑞

联系电话：028—85525284、85525285、85525662（传真）

电子邮箱：scjtysglc@126.com

附件：2020 年道路水路春运工作领导小组成员名单



附件

2020 年道路水路春运工作 领导小组成员名单

组 长：	罗佳明	厅党组书记
副组长：	宁 坚	厅党组成员、副厅长
	王 波	厅安全总监
	刘洁梅	省交通战备办公室主任、厅高速公路管理局局长
成 员：	许 磊	厅公路局局长
	刘孝明	厅航务管理局局长
	彭 涛	厅道路运输管理局局长
	张 敏	厅高速公路管理局总工程师
	梁正钦	厅工程质量监督局局长
	唐蓉华	省交通运输工会副主席
	马华卫	路网中心副主任
	吴 丹	省交通宣传中心主任
	王卓伟	厅信息中心副主任
	屈洪斌	厅办公室主任
	蒋 军	厅公路管理处处长
	雷 磊	厅运输管理处处长
	朱 江	厅安全监督处处长
	何志远	厅公安处处长

春运工作领导小组办公室（简称厅春运办）设在厅运输管理处，负责春运组织协调工作，厅运输管理处处长雷磊任春运办主任。

国家发展和改革委员会
交通运输部
公安部
应急管理部
国家铁路总局
中国民用航空局
中华全国总工会
中国共产主义青年团中央委员会
中国国家铁路集团有限公司

文件

发改运行〔2019〕1945号

关于全力做好 2020 年春运工作的意见

各省、自治区、直辖市发展改革委、经信委（经信厅、工信厅）、交通运输厅（局、委）、公安厅（局）、应急管理厅（局）、总工会、团委，各地区铁路监督管理局，民航各地区管理局，各铁路局集团公司，交通运输部各直属海事局：

2020 年是全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年，圆满完成春运任务，为开年经济社会发展营造良好环境意义重大。

2020 年春运将从 1 月 10 日开始，2 月 18 日结束，共计 40 天。为做好 2020 年春运各项工作，保障人民群众安全便捷满意出行，现提出以下意见。

一、着力加强春运工作的组织领导

（一）健全协调有力的工作机制。各地区、各有关部门要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，认真研判本地区春运形势，统筹制定春运工作方案，圆满完成春运各项任务。各地区要建立由政府主管领导牵头的春运工作机制，牵头部门要找准工作定位，强化全局意识、责任意识和服务意识，加强人员力量配备，切实发挥综合协调作用，会同有关部门及时处理跨区域、跨部门的突出问题，确保春运工作责任明确、协调有力、运转高效。

（二）准确把握春运形势特点。经会商研判，2020 年春运全国旅客发送量将达到约 30 亿人次，比上年略增。其中，道路 24.3 亿人次，下降 1.2%；铁路 4.4 亿人次，增长 8%；民航 7900 万人次，增长 8.4%；水运 4500 万人次，增长 9.6%。综合分析，随着我国城乡、区域发展更加平衡协调，春运迁移人口总量增长放缓，长距离迁移比例降低，供需总量矛盾呈缓和趋势；2020 年春节较早，预计节前客流较为集中，铁路部分重点方向、民航少量热点航线运力较为紧张；群众出行方式更加多元化，自驾出行持续增长，公路保畅面临严峻考验；恶劣天气引起的安全风险不容忽视，农村地区交通安全隐患较为突出。

二、切实加强运力保障、运输衔接和应急保畅

（三）千方百计增加运力。铁路要充分利用高铁输送能力，发挥今年年底开通新线作用，最大限度增加重点方向、客流集中地区的客运能力，同时保证慢火车开行规模，为群众提供基本出行服务。公路、水路要加强重要枢纽、重点水域、旅游景区等客流密集地区运力供给，优化车船发班频次和生产调度，提高运输能力，加强农村客运运力组织，方便农村群众出行。民航要通过安排加班、调换机型、临时经营等方式加强运力调配，满足旅客出行需要。

（四）着力加强联程联运。各地区交通运输部门要加强与铁路、民航的对接，综合调度道路客运班线、城市轨道交通、公共电汽车与铁路临客列车、民航加班机等衔接，积极开展道路客运定制服务，科学调配出租车运力，做好短途接驳，畅通出行“最后一公里”。鼓励各地区创新联运方式，开展空铁联运、高铁无轨站、预约巴士等联运服务。在春运客流压力较大的重要综合交通枢纽，要建立跨部门的指挥协调机制。

（五）多措并举做好道路治堵保畅。各地区要提前对春运易拥堵缓行路段及收费站开展排查，深入分析致堵原因，加强部门协同治理，分类制定疏导、绕行等应对方案，并及时发布相关信息，引导公众合理出行。提升高速公路电子不停车快捷收费服务质量和水平，强化人工收费车道服务和管理，提高高速公路通行效率。长三角、珠三角跨省车流量大的地区要开展省际间路网运

行研判，实行跨省调度。合理安排干线公路养护施工，尽量避免在出行高峰期进行养护作业。加强路网运行监测，做到早发现、早预警、早处置，及时发布高速公路路况和服务区信息，提早开展引导疏导；建立完善部门联合指挥机制，加强联勤联动，在高峰时段加强对主干路网的指挥疏导，提升通行效率；协调保险行业在流量大、事故多发的路段和服务区增设服务点，快处快赔轻微交通事故。

（六）统筹兼顾客货运输。坚持“以客为主、客货兼顾”的原则，在保证旅客运输的同时，努力保障煤炭、石油、粮食和节日商品等物资运输。道路通行压力大的地区可在出行高峰期积极引导货运企业开展错峰出行，减轻道路压力。铁路部门要优化运输组织，充分挖掘紧张区段通道潜力，努力增加货物运量，充分利用节中临客停运的有利时机，及时组织急需物资运输，满足企业生产和居民生活需要。

（七）有效应对恶劣天气等突发事件。各地区要建立健全气象信息快速通报和预报预警机制，及时发布航班、车次调整信息，引导旅客有序流动；在恶劣天气时督促道路客运企业暂停或调整发车班次、水运企业限制船舶开航，引导群众减少驾车出行，降低路上滞留和事故风险。制定并细化完善恶劣天气、安全事故等应急预案并及时启动，备好铲冰除雪、应急救援等物资设备，落实好应急运力，提高铲冰除雪效率，做好积压车辆疏散、司乘人员保障等工作，在确保安全的前提下最大限度保障主干公

路通行。对机场、火车站因天气等原因延误晚点出现大量旅客滞留的，要及时协调有关单位和企业做好解释说明、维护秩序等工作，及时调配运输工具和人员，疏散滞留旅客。对因天气、水量不足等原因造成重点水域船舶过闸拥堵的，要提前应对，及时启动应急预案，做好疏解工作。

三、把安全生产作为重中之重

（八）落实安全生产责任。各地区要落实安全生产责任制，压实企业安全生产主体责任和部门安全监管责任。铁路运输企业要全面抓好设备特别是新投产设备的检查检测和维修养护，落实各项作业标准，加强现场安全管理。道路运输企业要严格执行长途客车凌晨 2-5 时停车休息或接驳运输制度，严格落实省际包车客运业务备案要求，按规定配备驾驶员并严格按照省际包车客运标志牌载明事项运行，坚决杜绝“三超一疲劳”等违法违规行为。水运企业要加强所属船舶的安全管理，切实落实恶劣天气限制开航等要求，港口企业要严格作业规程，加大重大安全风险管控。航空公司要针对飞机除防冰、运行控制、特殊机场、老旧飞机维护等重点环节，加强管控，确保飞行安全、地面安全、空防安全。车站、机场、码头、重点通航建筑物要严格执行安检制度，严防夹带“三品”进站（场）；要全面优化旅客进出线路和乘降组织，防止出现拥挤踩踏事故。网约车平台公司要强化运行风险管控，严格规范派单管理，规范车辆安全要求，保护乘客信息安全。

（九）认真排查治理安全隐患。各地区要结合春运工作安排开展隐患排查治理，组织对道路运输、铁路、民航、水运等领域安全隐患开展集中排查，督促指导有关单位和企业落实安全生产等方面监管责任和主体责任，对重大隐患建立台账，实行挂牌督办，限期整改到位。确保车站、机场、码头各项设施设备符合安全要求，严格禁止技术状况不达标车、船、飞机投入运营，严格禁止逾期未检验、逾期未报废的客运车辆及驾驶证记满 12 分的营运驾驶人参加春运。推动各地加强对春节期间马路集市的整治，鼓励返乡车辆较多的地区利用学校等场所设置临时停车场，减少道路交通安全隐患。

（十）严格安全监管执法。各地区要严查严管“两客一危一货”和校车等重点车辆，健全企业营业执照登记、车辆登记、道路运输资质信息交换机制，排查“黑企业”“黑客车”，特别要加大对异地开行的大中型客车的监管力度，加强公路货车违法超限超载治理，依法打击酒驾醉驾、水上非法载客等严重违法行为，依法查处“黑车”“宰客”等违法活动，进一步加大对“机闹”“车闹”“霸座”、阻挡车门等危害运输秩序和运行安全违法行为的打击力度，增强群众出行安全感。加强农村道路交通安全管理，紧紧依靠乡镇党委政府和基层组织，充分发挥“两站两员”作用，及时劝导、纠正农村面包车超员载客、货车违法载人、酒后驾驶等违法违规行为。

四、打造“春运服务”品牌

（十一）优化售检票等重点环节服务举措。铁路要进一步强化 12306 网站技术防控，发挥候补购票等有效手段，维护公平的网络购票秩序，做好电子客票试点推广等工作，推行回空方向列车票价优惠措施，鼓励“反向春运”。航空公司要加强对 OTA 平台、销售代理企业的管理，严格执行票价、退改签收费等规定，在重点机场进一步推广电子登机牌，实现“无纸化”便捷出行。道路客运企业要持续提升联网售票服务水平，提高班次可售率，积极开展电子客票推广应用。

（十二）提升交通场站等重点区域服务能力。车站、机场、港口等客运枢纽要进一步改善旅客候乘环境，着力提高环境卫生水平。规范客运枢纽引导标志，加强站场环境整治，提升旅客候乘和中转换乘的舒适性和便捷性，具备条件的要积极推动铁路与城市轨道交通安检流程优化工作，减少旅客安检次数。加强高速公路服务区管理，最大限度保障餐饮、停车、加油、汽车充电等，提高服务能力和水平。

（十三）加强对重点群体的针对性服务。各级工会组织要深入务工人员集中的园区、企业等，积极与用工单位协商息工开工时间，协调对接购票、包车包机等服务，引导安全出行、错峰返乡。落实《军人抚恤优待条例》《关于保障国家综合性消防救援队伍人员交通出行优待权益有关事项的通知》等规定，为军人、消防救援人员及其随行家属提供优先优待服务。主要枢纽场站要设立爱心通道、母婴哺乳区、老幼病残孕旅客候乘区和医疗服务

点，为困难旅客提供关爱帮扶。铁路部门要采用设定专窗、预订团体票等措施，为务工人员、学生和边远地区旅客提供购票服务。鼓励高校集中的城市利用公共交通和社会力量，为学生提供校站间的免费接驳。

（十四）深入实施志愿服务。各地区春运有关部门要充分认识志愿服务在拓展服务能力、扩大社会参与、丰富春运内涵的重要作用，积极将志愿服务纳入春运各项安排，会同当地团组织开展中国青年志愿者服务春运“暖冬行动”，探索建立春运志愿服务工作机制，推进服务岗位提供、志愿者招募、专业培训、工作生活保障、激励表彰等方面规范化、制度化。

五、提升春运基础能力水平

（十五）发挥科技对春运的支撑作用。各地区要探索建立服务春运的技术支撑体系，加强与互联网地图服务商、大数据公司、新媒体等的合作，利用信息技术和互联网平台加强对客流、路况的监测预测，快速准确了解旅客的服务需求和意见建议，及时发布信息、提前预警，以科技手段提升管理水平。

（十六）加快补齐突出短板。各地区要利用社会各方高度关注春运的有利时机，注意发现一些长期存在的突出短板，对日常经常性拥堵缓行的瓶颈路段和服务区，要研究扩容改造方案，除冰除雪能力严重不足的灾害多发地，要推广除冰除雪大型专业设备应用，加强应急能力建设，发展改革部门要在规划编制调整、项目可研批复等方面予以优先支持。

六、营造温馨春运氛围

(十七) 加强春运宣传引导。加强对春运舆情的监测分析，强化正面宣传，加大春运措施、经验做法和典型案例的宣传报道，及时了解热点焦点问题，积极回应社会关切，赢得人民群众对春运工作的理解和支持。贴近人民群众生产生活发掘春运故事，发挥各类媒体优势制作春运文化精品，将春运打造成贯彻以人民为中心的发展思想、反映经济社会发展成就、体现社会主义核心价值观的窗口和平台，增强安全意识、规则意识和法治意识，强化文明交通绿色出行宣传教育，进一步丰富春运的科技内涵、文化内涵、时代内涵。

(十八) 持续推进诚信建设。深入开展交通运输领域失信专项治理，强化信用的规范和约束作用。依法依规对存在严重违法失信行为的市场主体开展失信惩戒。在车船路港站等场所开展形式多样的信用宣传活动，展示交通运输信用建设成效和典型案例，提升广大旅客文明诚信意识。

(十九) 关心关爱一线职工。各级工会组织要加大对坚守春运工作一线职工的关怀，结合工会“两节”送温暖活动，组织力量深入车站、机场、码头、车厢，对坚持在春运一线的干部职工及其家庭开展走访慰问，增强春运职工的认同感和归属感。春运结束之后要通过调休、补休等方式，保障假期在岗干部职工休息的权利。

国家发展改革委将会同有关部门对春运期间工作成效突出的

地区和创新做法进行通报表扬。



2019年12月14日

抄送：国务院办公厅，各省、自治区、直辖市人民政府，中宣部、教育部、人力资源社会保障部、文化旅游部、卫生健康委、市场监管总局、气象局。

国家发展改革委办公厅

2019年12月16日印发



中华人民共和国交通运输部

特 急

交运函〔2019〕976号

交通运输部关于做好 2020年春运工作的通知

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅(局、委),长江航务管理局、珠江航务管理局,各直属海事局,各救助打捞局:

春运工作关系人民群众的切身利益,是一项重要的民生工程。2020年春运从1月10日开始,2月18日结束,共40天。各级交通运输主管部门要认真贯彻落实《中共中央办公厅 国务院办公厅关于做好2020年元旦春节期间有关工作的通知》(中办发电〔2019〕43号)要求,围绕打造“平安春运、便捷春运、温馨春运、诚信春运、绿色春运”,进一步提高思想认识,加强统筹部署,强化部门协同,切实做好2020年春运工作,全面提高春运服务水平,确保旅客安全便捷有序出行。现就有关事项通知如下:

一、统筹做好运输组织

(一)切实做好道路旅客运输组织。充分利用大数据等技术手段,结合春运历史数据,做好春运客流趋势、出行特点的研判分析,进一步优化道路运力调配,科学安排班次计划,充分挖掘运输潜

力,切实提升运输供给能力。加大客运枢纽、火车站、渡口码头、机场、旅游景区景点等重点区域运力投放,切实提高旅客集疏运能力。进一步优化农村客运组织,加大城乡、镇村运力投入力度,创新运输组织模式,加大农村客运公交化运营力度,提升农村客运班线覆盖面,积极开行预约响应式农村客运,切实保障城乡群众出行需求。

(二)切实做好水路运输组织。督促港航企业严格落实水路客运服务质量标准,加强水路运输组织管理,着力提升运输服务水平。加强琼州海峡水路客运组织,认真落实班轮化运营模式,重点水域客(滚)运输企业要严格按照公布的班期、班次、票价从事营运,切实维护良好市场秩序。航道部门要加强航道养护,做好航标、通航建筑物等航道设施的检查维护,港口和船闸部门要按照有关规定保障客运船舶优先靠离泊、过闸。长江干线航运的春运工作,由长江航务管理局会同沿江省、市交通运输主管部门负责组织实施。

(三)切实加强综合运输衔接。部将会同国家铁路集团和中国民用航空局,发布临时列车增开、机场航班调整和水运班次等信息。各级交通运输主管部门要进一步加强与铁路、民航企业沟通联络,强化综合运输组织协同,优化运营时间和发车频次,合理安排调度,保障接续接驳运力充足。统筹调度安排道路客运班线、城

市公共汽电车、城市轨道交通、出租汽车等运力,做好与铁路、水路、民航等运输方式的协同衔接,切实解决旅客出行“最后一公里”问题。

(四)切实做好重点物资运输保障。在保障春运旅客运输需求的同时,组织做好电煤、原油、天然气等重点物资,以及粮食、肉禽、蔬菜等生活物资的运输保障,优先保证液化天然气(LNG)运输船舶进出港和作业,全力配合做好供煤供气工作,确保经济运行需求和居民生活需要。

二、进一步强化安全应急管理

(一)加强安全监督管理。督促企业自查自纠,全面排查治理事故隐患;督促汽车客运场站严格落实“三不进站、六不出站”制度,客运企业严格执行长途客车凌晨2—5时停车休息或接驳运输等安全管理制度;加强“两客一危”重点营运车辆动态监控,及时提醒和纠正超速、疑似疲劳驾驶等不安全驾驶行为。严格执行水路旅客实名制管理制度,加强水路客运安检查危工作。围绕农村客运、重点桥隧、客运枢纽场站、城市公交、城市轨道交通、港口客运站和水运码头、农村渡口渡船、“六区一线”重点水域和重点船舶等关键节点,以及网约车运营、司乘人员安全文明驾驶教育培训等重点问题,深入开展安全生产隐患排查,及时发现消除隐患。加强与公安、应急管理、市场监管等部门沟通协作,严厉打击春运期间恶

意涨价、非法营运、货车超限超载等违法违规行为,加大客运站(码头)、旅游集散中心、旅游景区景点巡查力度,保障旅客出行权益,维护运输市场秩序。

(二)做好恶劣天气预报预警。强化与发改、经信、公安、应急管理、气象等部门的协同联动,健全信息共享机制,加大对重点区域以及冰冻、雨雪、寒潮、大风、雾霾等恶劣天气的关注力度,通过门户网站、“两微一端”、12328 电话、电视广播等载体,及时发布预报预警信息。督促道路客运企业密切关注运营线路的天气状况和道路通行条件,对达不到安全通行条件的,应暂停或调整发车班次。督促水路客运企业严格落实船舶禁限航措施,确保客渡船航行安全。

(三)全面加强应急运输管理。严格按照《道路运输突发事件应急预案》《水路交通突发事件应急预案》等要求,完善有关应急预案,统筹做好春运应急运输组织、响应程序、应急措施等部署安排,加强应急运力和物资储备,强化应急培训演练,全面提升应急处置能力。加强春运客流动态监测,如出现旅客滞留,要及时启动应急预案,组织运力疏运旅客,重要情况向当地政府和部报告,部将根据地方需求做好跨省运力调度协调工作;如需抽调非营业性客车参加省内中短途客运的,须对驾驶人员进行运输安全知识、技能和客运业务培训,提前熟悉运行线路路况,并持当地县级以上道路运

输管理机构出具的证明(式样见附件 1)运行。要密切关注行业涉稳动态,配合公安机关加强道路、水路运输反恐怖防范和维稳工作。

三、全力做好路网保通保畅

(一)改善路网通行条件。加强公路巡查,对发现的安全隐患及时处置。合理安排干线公路养护施工作业计划,尽量避免出行高峰期间进行养护作业。加强电子不停车收费(ETC)车道运行监测,提升异常情况处置能力,避免因车道故障等引发的交通拥堵。强化与公安部门的业务协同,完善路警联合巡查与指挥协同机制,加强交通管控事前会商与路警联动,减少因交通管制导致的交通拥堵。加强省域间、区域间交通运输主管部门信息共享与协调联动,确保跨省通道、长大隧道等重要路段衔接顺畅。密切关注积雪、冰冻、地震、泥石流等灾害信息,确保抢险保通队伍随时待命、应急物资储备充足,做好抢险机械设备配置和检修调试,必要时可跨区域调动机械投入抢险救援。

(二)加强路网运行监测。充分利用信息技术手段,摸底筛选易拥堵缓行路段、易受恶劣天气影响路段、事故多发路段、拥堵收费站,深入分析原因,加强与公安等部门的沟通协作,按路施策、按站施策,有针对性制定疏堵和分流绕行方案。综合应用无人机、智能单兵设备、应急指挥车等设备,如有重大突发事件发生,按照部

应急指令及时赶赴现场,传输现场视频资源,确保部与现场协同会商。

(三)强化路网服务保障。指导各地做好高速公路预约通行服务保障,严格落实重大节假日小客车免费通行政策。督促高速公路服务区进一步加强加油站、超市、餐饮、卫生间、停车场等服务设施的运营管理,确保相关设施功能完好,食品、油料供应充足,车辆维修快速便捷,环境卫生整洁有序,充电服务方便可靠。进一步加强信息引导,通过公路沿线可变信息情报板、广播、电视、网络、手机等多种渠道,及时向公众发布实时路况、公路气象、交通管制、分流绕行等信息,引导公众合理安排出行计划。

四、着力提升春运服务品质

(一)改善票务服务体验。加大客运联网售票服务宣传推广力度,指导道路水路运输企业和场站码头(港口)进一步加强客运联网售票服务,做好试点省份道路电子客票和重点水域联网售票工作;积极拓展互联网、手机客户端等便捷售票渠道,扩大“刷脸进站”“刷证乘车”“手机支付”等应用范围,方便旅客购票进站乘车;针对务工、学生等客流人群,创新便捷服务举措,积极开展上门售票、专线运行等服务,切实提升旅客出行便捷性。

(二)优化旅客候乘环境。督促客运枢纽场站严格执行客运服务标准规范,着力改善旅客候乘环境。加大对老幼病残孕等特殊

旅客群体的帮扶力度,积极落实军人、消防救援人员依法优先出行措施。推动具备条件的枢纽铁路、民航到达旅客换乘城市轨道交通安检流程优化。充分发挥志愿者队伍作用,在车站、机场、港口客运站和高速公路服务区等场所,开展引导咨询、秩序维护、重点帮扶、应急救援等志愿服务。

(三)提高个性化服务水平。部将会同公安部、应急部、全国总工会、共青团中央继续开展“情满旅途”活动。各地应于春运首日启动本区域“情满旅途”活动,进一步创新便民利民举措,全面提升春运服务品质。指导道路水路运输企业,加强与铁路、民航企业协同合作,积极发展公铁、公空等旅客联程运输服务。加强12328交通运输服务监督电话运行管理,加大话务员和设备投入力度,提高电话服务质量,及时回应群众关切。

五、进一步加强春运宣传引导

(一)做好春运宣传报道。深入春运一线,广泛收集基层单位、客运企业、枢纽场站、高速公路服务区、公路养护区段、偏远和贫困地区等提升运输服务、保障旅客出行的经验做法,创新宣传方式、拓宽宣传渠道,加大宣传力度,积极营造良好社会氛围。各地可将相关新闻素材或宣传稿件电子版发至部春运专用邮箱 zhchy@mot.gov.cn(图片为 jpeg 格式,视频为 wmv 格式)。部将择优选取部分稿件在部政府网站春运专栏或政务微信进行推送,并推荐

给中央或行业媒体刊发。

(二)做好“情满旅途”活动宣传推广工作。为营造良好春运氛围,部组织设计了“情满旅途”活动春运宣传海报(电子版下载邮箱:zhcy2019@163.com),各级交通运输部门可根据需要自行下载印刷,并组织在重点场所及时张贴。春运期间,各级交通运输部门要积极推广“邀您共同话春运”服务体验调查评估活动(活动链接为:<http://chunyun.itsc.cn>),依托门户网站、政务微信、官方微博等载体,组织相关单位和运输企业于2020年1月5日前完成网址链接,适时推送活动信息,鼓励引导更多旅客参与活动,扩大活动影响力。海报张贴、活动推广等将作为春运检查内容。

(三)加大信用监管力度。依托全国交通运输信用信息共享平台和“信用交通”网站,推动春运信用监管和诚信文化建设工作,加快建立以信用为基础的新型市场监管机制。进一步完善信用制度体系,依法依规加强春运信用数据归集、共享、公开和应用,强化信用承诺、信用评价和信用监测分析预警,发布一批诚信典型和先进事迹,营造诚信春运的行业氛围。

(四)加强文明交通绿色出行引导。督促指导运输企业全面提高道路客运、城市公交、城市轨道交通、出租汽车,以及港口码头客运船舶人性化服务品质,引导旅客选择绿色、集约化出行方式。指导城市公交、城市轨道交通企业按照有关部署用好公益宣传

片,加强安全文明乘车宣传指导。以“车、船、机、路、港、站”等交通服务设施和窗口单位为载体,通过媒体报道、张贴标语、志愿服务等方式,积极营造文明出行氛围,引导旅客文明乘车、有序出行。

六、切实做好值班值守和信息报送工作

(一)加强春运值班值守。春运期间,各级交通运输主管部门要严格执行 24 小时专人值班和领导带班制度,并安排信息技术保障人员一并参与值班。要认真做好值班记录,畅通信息联络渠道,全面掌握春运期间道路水路运输情况,及时发现并协调解决道路、水路突发事件和重大问题。

(二)做好道路春运信息报送工作。春运期间,各省级交通运输主管部门要认真落实信息报送制度,每日 9:00 前将前一日的道路旅客运输信息(表格式样见附件 2)发至部道路运输春运电子邮箱。2020 年 1 月 24 日(农历除夕)9:00 前报送节前春运道路客运基本情况。1 月 26 日(农历正月初二)、30 日(农历正月初六)9:00 前,分别报送当日客运量预测数以及春节黄金周前半程和春节假期期间道路客运基本情况。报送内容应突出安全生产和运输服务的经验做法和典型案例,着重体现道路客运、联程运输、城市交通等领域的创新举措等。部将北京、沈阳、上海、阜阳、福州、厦门、济南、郑州、武汉、广州、成都、重庆、西安等 13 个城市列为春运重点城市,请相关省级交通运输主管部门指导城市做好客流监

测、数据上报等工作。

(三)做好水路春运信息报送工作。各省级交通运输主管部门和重点水域有关交通运输管理部门要按照《交通运输部办公厅关于进一步加强假日水路客运信息报送工作的通知》(交办水函〔2019〕1076号)要求,于春运期间每日10:00前通过水路运输建设综合管理信息系统(<http://wtis.mot.gov.cn>,输入用户名、密码进入假日信息上报系统)报送前一天水路旅客运输信息和当日水路旅客客运量预测数。各报送单位要主动加强与地方港口、航运公司以及有关部门的沟通衔接,避免出现漏报、迟报等情况。

(四)做好安全事故和突发事件信息报送工作。春运期间,各省级交通运输主管部门要按照《公路水路行业2019年年度和2020年定期统计调查制度》(交办规划函〔2019〕1454号)规定,及时报送道路运输安全生产事故信息;按照《交通运输突发事件信息报告和处理办法》(交应急发〔2010〕84号)规定及时将春运重、特大突发事件信息报部(应急办);按照《公路交通阻断信息报送制度》规定,通过“交通运输部路况信息系统”实时填报公路交通阻断与突发事件信息。每日9:00和15:00前,将辖区公路网运行与突发事件处置情况报部(路网中心)。

(五)做好值班信息和工作总结报送。各省级交通运输主管部

门应于2020年1月7日前将春运公路运行保障工作主管领导、负责人、联系人的办公电话、手机号码等信息报部(部路网中心);1月16日前将春节假期值班安排表、值班电话等信息报部(运输服务司),将春节假期公路网运行研判分析报告、值班表、值班电话等信息报部(部路网中心);春节期间每日12:00前通过部“免通数据填报系统”完成免通数据报送,1月30日14:00前通过系统上报春节假期免通数据估算情况。水路春运工作负责人和联系人信息于春运开始10天前通过水路运输建设综合管理信息系统(登录方式同水路春运信息统计报送)进行填报。1月31日、2月19日15:00前将春节假期及春运期间公路网运行保障工作总结报部(路网中心)。春运工作全面总结报告于2月25日前报部(运输服务司)。

部道路运输春运电子邮箱:ysskyc@mot.gov.cn,电话:010-65293431,传真:010-65292722、65292534(春节假期)。

部水路运输春运电子邮箱:sys637@mot.gov.cn,电话:010-65292550,传真:010-65292638、65292534(春节假期)。

部应急办电子邮箱:cnmrcc@mot.gov.cn,电话:010-65292218,传真:010-65292245。

部路网中心电子邮箱:lwgl@vip.163.com,电话:010-65297305,传真:010-65292992。

水路运输建设综合管理信息系统技术支持电话:13810026518。

附件: 1. 非营业性客车参加 2020 年春运证明式样

2. 2020 年春运期间道路客运信息报送表



(此件公开发布)

附件 1

非营业性客车参加 2020 年春运证明式样

(正面)

存根联

非营业性客车参加 2020 年春运证明

单 位:	现 有 (单 位 名 称) , 车 型: , 车 牌 号: , 驾 驶 员 姓 名: , 性 别: , 年 龄: , 身 份 证 号: , 驾 龄: 年, 参 加 2020 年 春 运, 自 (起 点) 至 (终 点) , 有 效 期 自 2020 年 月 日 至 月 日。
车 型:	
车 牌 号:	
驾 驶 员:	
身 份 证 号:	
起 点:	特 此 证 明。
终 点:	
有 效 期:	
签 发 人:	签 发 人 (签 字)
签 发 日 期:	签 发 单 位 (盖 章) 2020 年 月 日

2020 年春运期间道路客运信息报送表

省级交通运输主管部门：

联系人：

联系电话：

序 号	日 期	总客位 数(座)	营运客 车总数 (辆)	客运		营运客车 总数同比 上升(%)	班车班 次(班)	当日道路 客运量 (万人)	当日道路 客运量 同比	春运累计 客运量 (万人)	春运累计 客运量 同比	联网售 票张数 (万张)	定制客 运量 (万人)	应急 情况 报告	备 注
				客运 班车 数量	客运 包车 数量										
1	春运第 1 天														
2	春运第 2 天														
...															
40	春运第 40 天														

注：1. 各省级交通运输主管部门每日更新前一日信息，并于 9:00 前连同历史日报信息一并发送至 ysskye@mot.gov.cn。
2. 客运班车、客运包车数量之和对应营运客车总数；客运包车就调用执行班线客车运输任务的，计入班车数量。
3. “营运客车总数同比、客运量同比”为 2020 年春运与 2019 年春运期间相应天数客运量对比，如 2020 年春运第 1 天与 2019 年春运第 1 天客运量对比。

抄送：国家铁路局、中国民用航空局、国家邮政局，中国远洋海运集团、中国交通建设集团、招商局集团，部科学研究院、公路科学研究院、路网监测与应急处置中心，部办公厅、政策研究室、公路局、水运局、运输服务司、安全与质量监督管理局、搜救中心、海事局、救助打捞局。



